

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi saat ini di negara Indonesia jumlah penduduk terbesar keempat didunia, telah mengalami banyak perubahan signifikan dalam bidang kesehatan selama sepuluh tahun terakhir. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik, kegiatan dilakukan seiring dengan harapan, tuntunan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh menyelenggarakan pelayanan sektor publik. Salah satu pelayanan sektor publik yang dalam tujuan utamanya bukan mencapai keuntungan (*not profit oriented*) untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pemerintah yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Puskesmas merupakan Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) yang menjadi salah satu fasilitas pelayanan kesehatan umum yang menyelenggarakan upaya kesehatan untuk masyarakat dan kesehatan tingkat

pertama. Puskesmas merupakan salah satu perusahaan milik pemerintah yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dengan mengutamakan upaya mempromosikan kesehatan dan upaya melakukan berbagai tindakan untuk menghindari berbagai masalah kesehatan yang mengancam diri sendiri maupun orang lain dimasa yang mendatang. Pemanfaatan pelayanan Puskesmas dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain persepsi masyarakat tentang kesehatan, pendapatan keluarga, tingkat pendidikan dan persepsi tentang kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan Kinerja. Kinerja merupakan tolak ukur yang diinginkan dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Anggraini, et al. (2022) Kinerja dapat diukur dari bagaimana seseorang dapat menghasilkan pekerjaan sesuai dengan kemampuannya didalam organisasi dalam mencapai sebuah tujuan organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikannya dengan memanfaatkan jabatan sebagai alat yang bisa digunakan untuk mempermudah sebuah tugas yang diberikan sesuai moral dan etika berlaku dalam perusahaan.

Pengukuran kinerja adalah tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap aktivitas dalam rantai nilai yang ada pada perusahaan. Sistem pengukuran kinerja yang hanya berdasarkan aspek keuangan saja yang sering dikenal dengan sistem pengukuran kinerja tradisional, hanya mencerminkan keberhasilan organisasi dalam jangka waktu yang pendek tanpa memikirkan keberhasilan jangka panjang.

Pengukuran kinerja yang dikatakan berhasil dalam jangka waktu pendek dan waktu panjang bisa dinilai menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Metode *Balanced Scorecard* merupakan sebuah pengembangan dari cara pengukuran keberhasilan organisasi didalam perusahaan dengan mengintegrasikan beberapa teknik pengukuran atau penilaian kinerja. Menurut Sari (2019) pada dasarnya *Balanced scorecard* sistem pengukuran kinerja yang mengubah misi dan strategi organisasi menjadi tujuan dan ukuran-ukuran yang berwujud, ukuran-ukuran tersebut adalah ukuran *finansial* (Keuangan) dan *non finansial* (non Keuangan). Pengukuran adanya perbedaan diperlukan pengukuran kinerja metode *Balanced scorecard*, dimana alat pengukuran dikelompokkan menjadi empat, yaitu: Perspektif keuangan, Perspektif pelanggan, perspektif proses internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Perspektif keuangan bertujuan sebagai dasar bagi perspektif lainnya dalam menetapkan tujuan dan ukurannya, Perspektif pelanggan mengidentifikasi pelanggan dan segmen pasar dimana organisasi akan bersaing dalam kepuasan pelanggan, Perspektif proses bisnis internal mengidentifikasi proses-proses yang penting bagi organisasi untuk pelanggan dan *finansial*, Persepektif pembelajaran dan pertumbuhan menggambarkan kemampuan organisasi untuk menciptakan pertumbuhan jangka panjang.

Dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* pengukuran kinerja Puskesmas dapat mengidentifikasi indikator kepuasan masyarakat secara

lebih transparan, objektif dan terukur serta mampu mengidentifikasi proses kerja. Melalui penerapan metode *Balanced Scorecard* Puskesmas Gombang 1 dapat mengukur kinerja dalam misi meningkatkan kualitas dan kinerja sumber daya manusia, sebagai tujuan yang direncanakan dapat tercapai. Puskesmas Gombang 1 sudah menerapkan sistem manajemen mutu sesuai dengan standar Dinas Kesehatan dan terdapat Puskesmas yang beroperasi 24 jam pada kecamatan Gombang.

Metode *Balanced Scorecard* mengukur sasaran-sasaran strategi yang sulit diukur di Puskesmas Gombang 1. Sasaran-sasaran strategi di perspektif pelanggan, proses bisnis internal serta pertumbuhan dan perkembangan, sasaran-sasaran yang tidak mudah diukur, namun dengan pendekatan metode *Balanced Scorecard* di Puskesmas Gombang 1 dapat mengukur kinerja non keuangan sehingga kinerja keuangan dapat berkesinambungan.

Berdasarkan latar belakang, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dalam Laporan Tugas Akhir, dimana pada penelitian tersebut bertujuan menganalisis kinerja Puskesmas Gombang 1 dengan metode *Balanced scorecard* pada aspek keuangan dan aspek non keuangan pada Puskesmas Gombang 1 dengan judul **“ANALISIS PENERAPAN METODE BALANCED SCORECARD UNTUK PENILAIAN KINERJA (Studi Kasus Pada Puskesmas Gombang 1)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dalam penelitian ini dirumuskan permasalahan berikut:

Bagaimana kinerja Puskesmas Gombang 1 diukur dengan penerapan Metode *Balanced Scorecard*?

1.3. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tercapai.

Mengukur kinerja Keuangan dan Non keuangan pada Puskesmas Gombang 1 dengan penerapan metode *Balanced Scorecard*.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan, maka tujuan dari penelitian adalah:

Menganalisis Kinerja Puskesmas Gombang 1 dengan penerapan Metode *Balanced Scorecard*.

1.5. Manfaat Penelitian

Penulisan berharap bahwa kegiatan penelitian ini akan bermanfaat bagi penulis maupun pihak lain. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penulisan ini antara lain.

1.5.1. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan ilmu pengetahuan, terutama pada penilaian kinerja dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

1.5.2. Manfaat Praktis

a) Bagi Penulis

Penulis dapat memperoleh gambaran untuk dapat memahami lebih lanjut mengenai penerapan *Balanced Scorecard* sebagai suatu pengukuran kinerja yang diharapkan dapat menerapkannya pada dunia kerja.

b) Bagi Puskesmas

Diharapkan dengan penelitian ini dapat membantu efektifitas organisasi dan mendorong penerapan untuk tujuan strategi serta dapat memberikan masukan berupa pemikiran tentang sistem manajemen strategi yang seimbang dengan menggunakan *Balanced Scorecard*, yang memberikan instrument baru sebagai pengukuran kinerja organisasi.

c) Bagi Pembaca

Manfaat bagi pembaca dapat dijadikan bacaan untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya mahasiswa dan menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang mengadakan penelitian yang menyangkut kinerja manajemen.

d) Bagi Universitas Putra Bangsa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi sebagai referensi atau rujukan oleh penelitian yang serupa dimasa mendatang.

